



## HOTT0008. Protocolo en eventos turísticos.

**Sku:** PS\_HOTT0008

**Horas:** 40

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Adquirir los fundamentos básicos para la organización y gestión del protocolo en los eventos turísticos, teniendo en cuenta la comunicación e imagen corporativa.

### CONTENIDOS

- **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas.**
  - Comprensión del mercado de eventos, reuniones, banquetes y congresos.
    - Gestión del mercado de eventos, reuniones y banquetes.
    - Gestión del mercado de reuniones: protocolo oficial y empresarial.
    - Comprensión del protocolo oficial.
    - Aplicación de la simbología en los actos protocolarios: banderas e indumentaria.
  - Estructuración de la organización del evento.
    - Identificación de los diferentes tipos de eventos.
    - Organización del departamento.
    - Organización del espacio, equipos y mobiliario.
    - Producción gastronómica.
    - Promoción y comercialización.
    - Gestión del personal.
  - Programación y desarrollo del evento.
    - Programación y desarrollo del servicio.
    - Organización de los servicios para actos comerciales.
    - Organización de los servicios para actos sociales.
    - Gestión del control económico.
    - Gestión de la calidad y formación.
  - Comprensión de la importancia de la comunicación e imagen corporativa.
    - Interpretación la comunicación verbal.

- Interpretación de la comunicación no verbal.
- Gestión del protocolo por escrito.
- Gestión del protocolo al teléfono.
- Gestión de la 24.
- Gestión de la atención al cliente.
- **Habilidades de gestión, personales y sociales.**
  - Asimilación de la importancia de aplicación de los protocolos oficiales, así como del cuidado de la 24 en la atención al cliente.
  - Capacidad de toma de decisiones en la organización de eventos.
  - Capacidad de gestionar el personal.
  - Desarrollo de empatía en el trabajo en equipo.
  - Aptitudes positivas en la atención al cliente.